

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Library of Technology

# Komunikační strategie NTK 2016 – 2019

Oddělení komunikace a fundraisingu

Milan Šindelář

Národní technická knihovna, 20. 11. 2015



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# Obsah

- Dvě roviny strategie – interní a externí komunikace

## Interní komunikace:

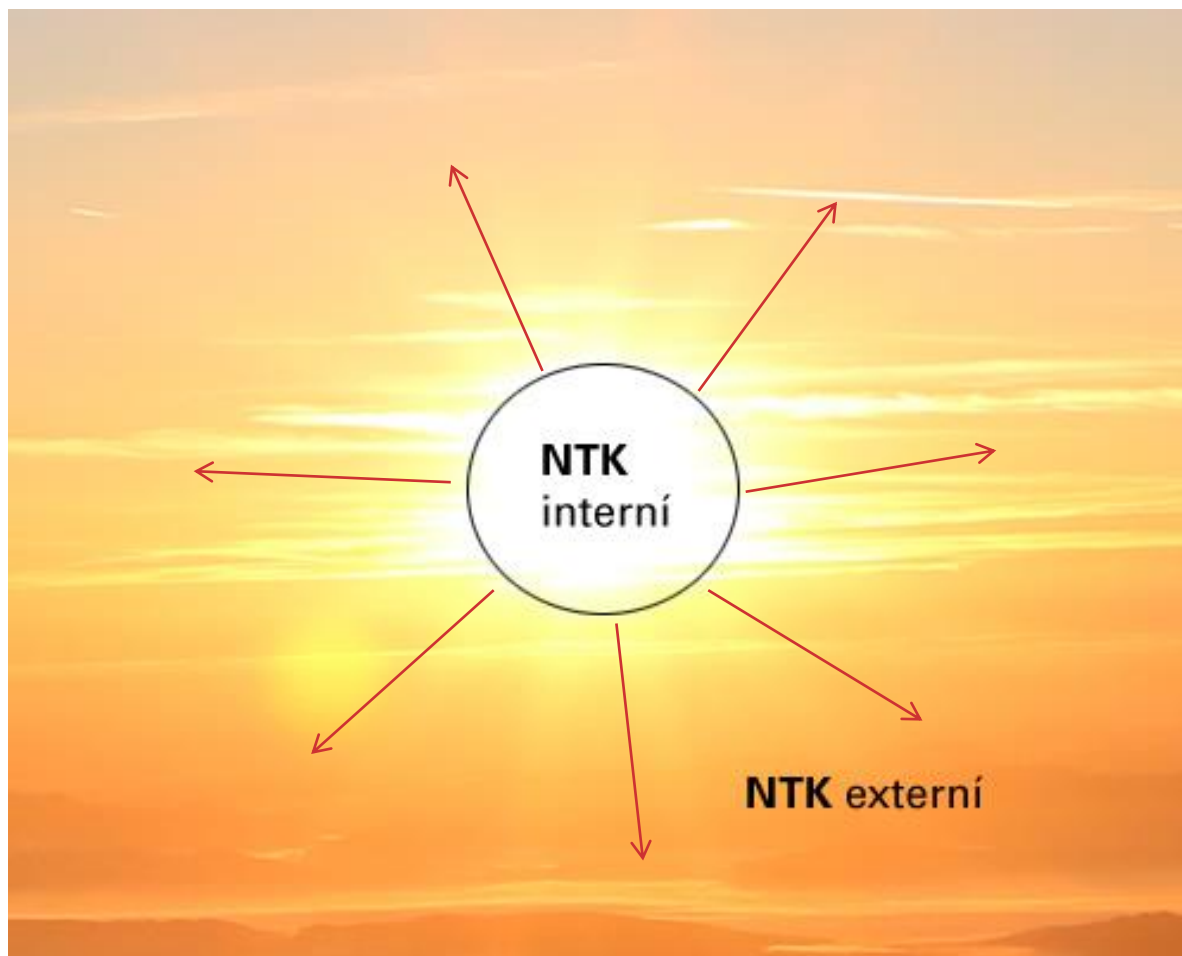
- Organizační struktura NTK
- Játra, srdce, ledvina
- **Komunikační nástroje interní komunikace**
- **Computer touch a human touch**
- Ideální stav

## Externí komunikace:

- Cíl obecně
- Cílové skupiny
- **Komunikační nástroje externí komunikace**

## Kampus Dejvice

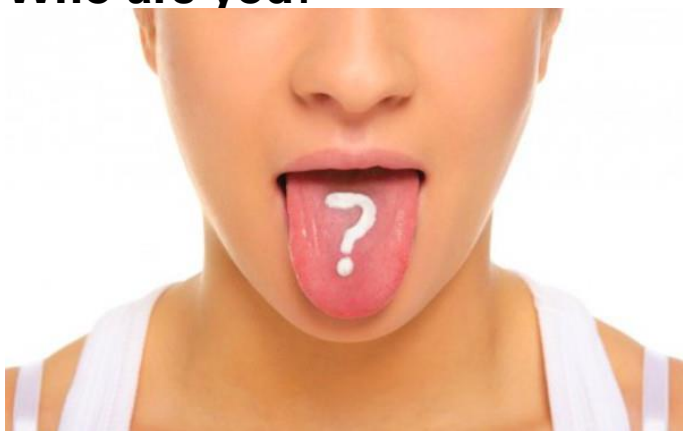
# Interní a externí komunikace



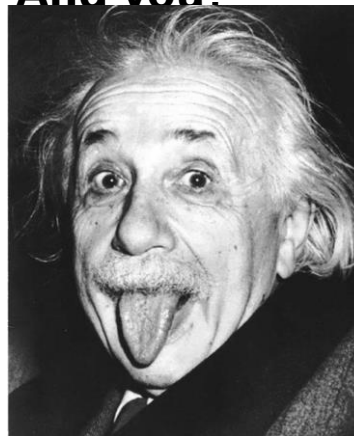
# Fráze? Nikoliv!

1. **Úkolem interní komunikace** je předávat informace napříč knihovnou a vytvářet pozitivní pracovní klima.
2. **Úkolem externí komunikace** je posilovat povědomí zákazníků a veřejnosti o existenci a činnosti NTK a soustavně budovat její obraz jako moderní a profesionální instituce poskytující nejen nadstandardní prostory, ale i služby.

Who are you?

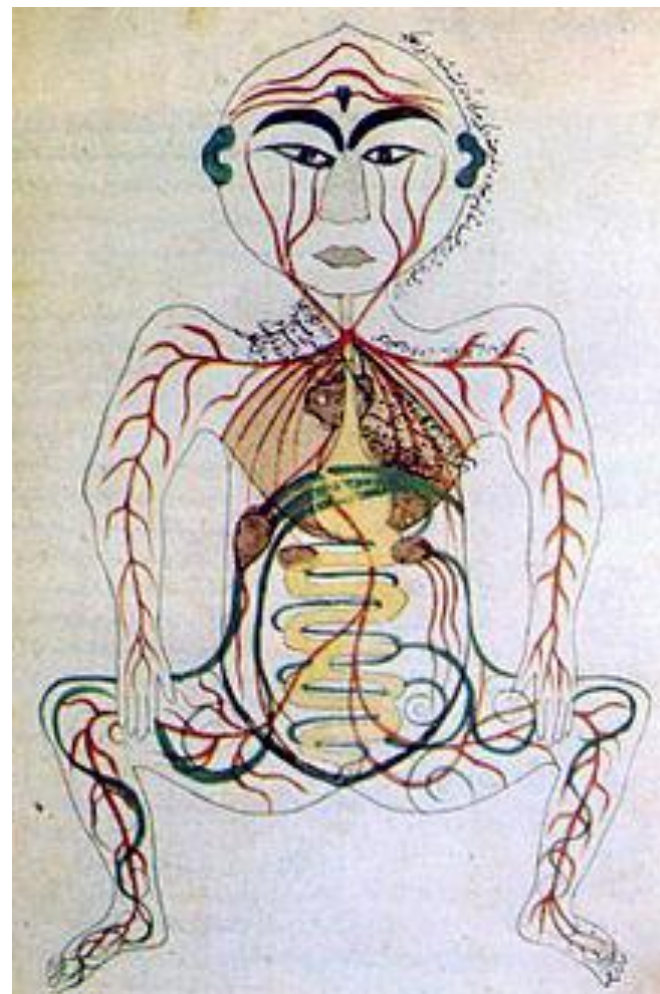


And you?

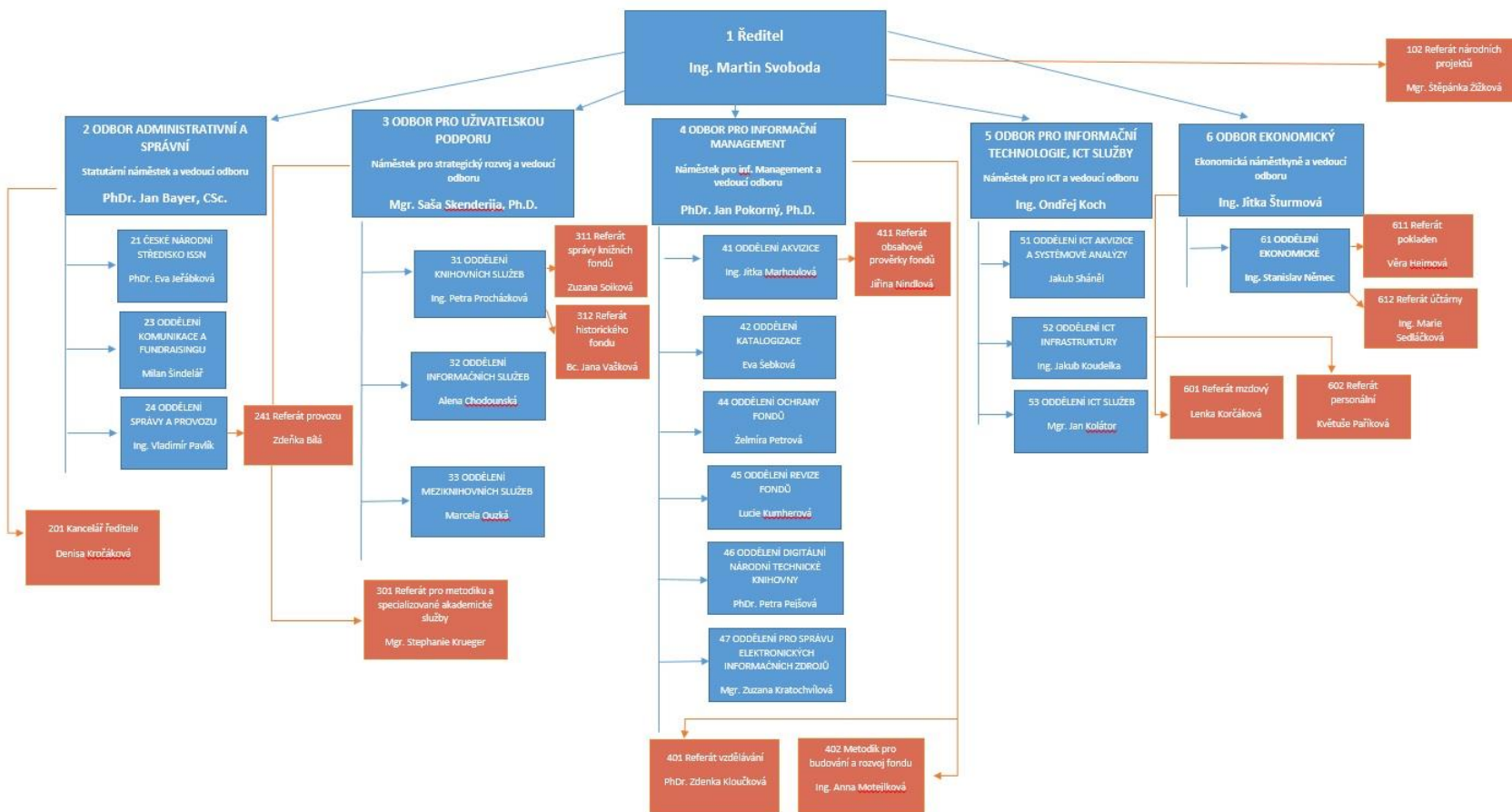


# 1. Interní komunikace

Knihovna coby zdravý organismus s funkčními orgány a funkční oběhovou soustavou.



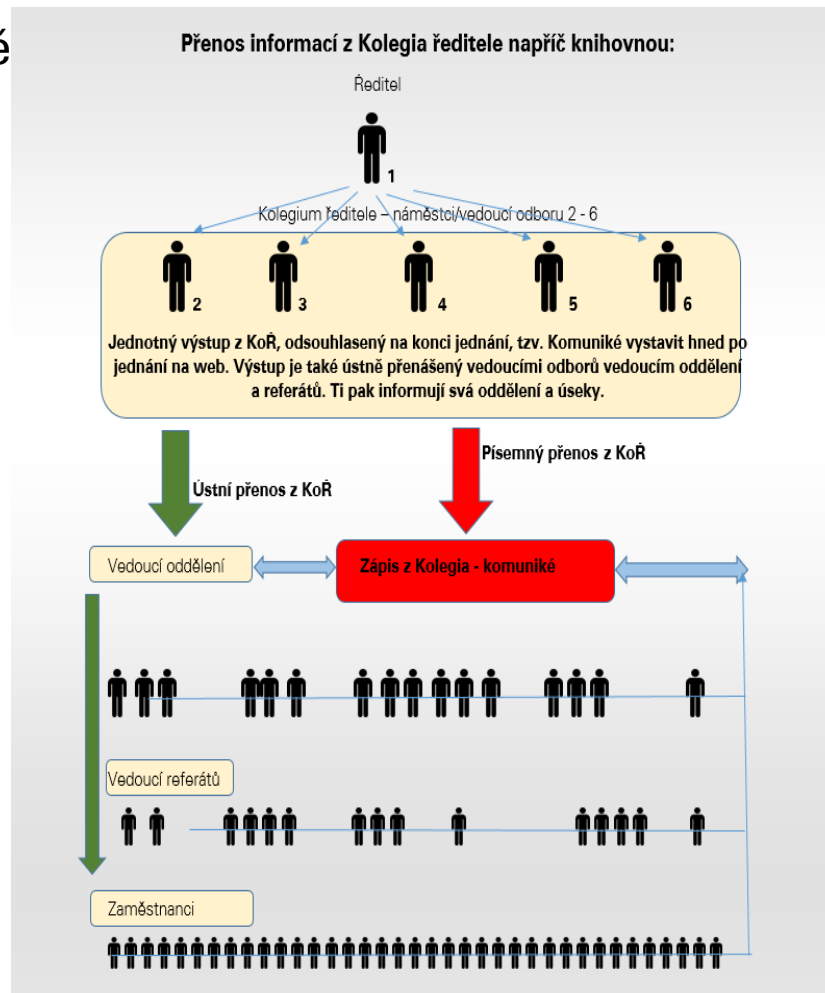
# Organizační struktura NTK





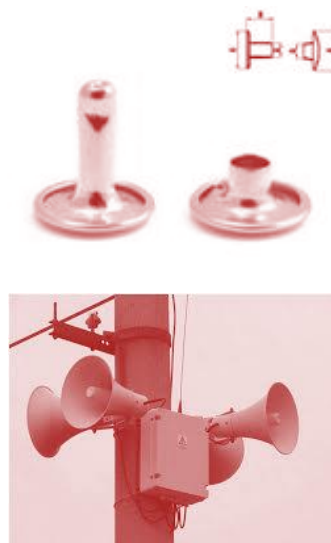
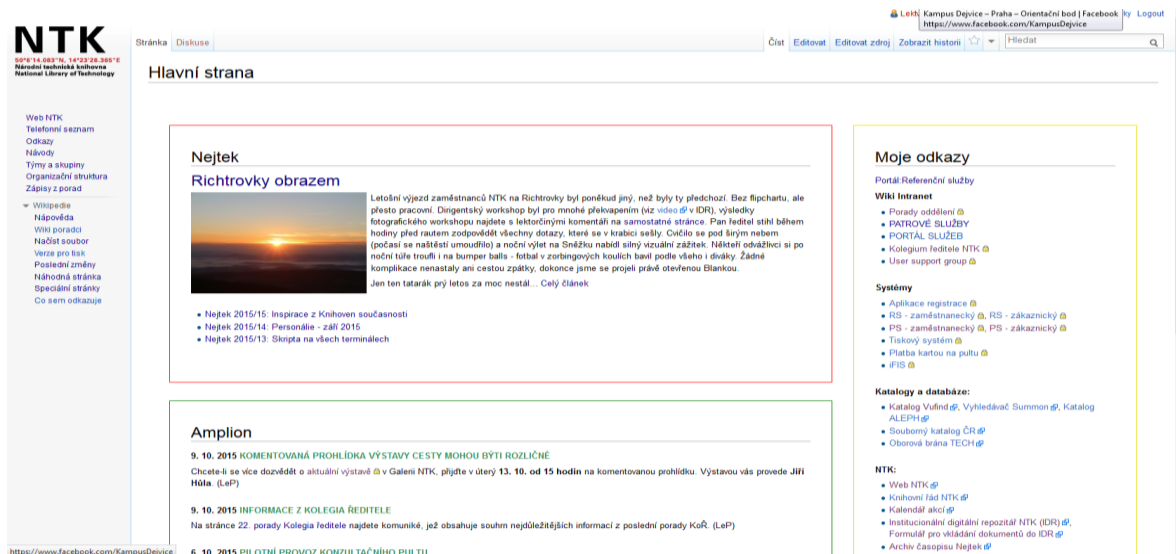
# Přenos informací – „head to body“:

Kombinace computer touch (nově  
a human touch:



# „Computer touch“ – to everybody

**Wiki intranet:** zápisy z porad jednotlivých útvarů, týmů i kolegia ředitele, organizační struktura knihovny, strategické materiály, návody, postupy a další užitečné odkazy.



- **Nejtek** – interní časopis - články o dění a životě v knihovně, personální novinky.
- **Amplion** – prostor pro krátké informace o aktuálním dění.



# Mail – zaměstnanci



**Stráávenkýýýý!**

Přímé oslovení zaměstnanců – informace o nabídkách, možnostech, nenadálých událostech... [zamestnanci@ntkcz.cz](mailto:zamestnanci@ntkcz.cz)

# Mailová komunikace v NTK

Vertikální.



# Potenciálně užitečný nástroj

Ve stylu Skype:

Rychlá domluva schůzky,  
sdílení odkazu,  
rychlý dotaz a odpověď.

Můžu?

Jasně.

Nemáš prosím tě  
číslo na Frantu?

777 777 777

Dík.

# Human touch:





# Kolegium ředitele 1x/14 dní



# Setkání vedoucích se zástupcem/zástupci Kolegia ředitele

1x/čtvrtletí

Staronový nástroj

Setkání vedoucích vnímat spíše jako brainstorming. Témata setkání známa dopředu.

Mělo by jít o výměnu zkušeností, názorů. Odtud i přenos informací nahoru. Přístup i pro všechny zaměstnance knihovny.





# USG – user support group

1x/14 dní

Mezioborové setkání napříč knihovnou, témata týkající se zejména služeb



# Snídaně s ředitelem



1x/měsíc

Nový nástroj

Možnost neformálně probrat nápady, příležitosti, problémy...

# Výjezdní zasedání

1x/ročně

Příležitost navazovat  
užší, optimálně  
přátelské vztahy,  
posílení pozitivního  
pracovního klimatu.





# Vlastní konference

EFI – (1x/rok - do r. 2018) – sumarizace činnosti NTK



Konference by měly probíhat v atmosféře porozumění futura a směrů, kterými se knihovna ubírá.

# Uvědomělá forma interního soužití



Zaměstnanci NTK by měli ocenit, že pracují v instituci, která disponuje nadstandardně zajímavými/příjemnými prostory a její poslání je smysluplné.

Stejně tak by **vedení NTK** mělo vědět o problémech, se kterými se potýkají zaměstnanci, zaměstnanci by se měli zajímat o to, co knihovnu trápí/ knihovnou hýbe.



# Rozpoznatelnost zaměstnanců zákaznicky NTK



Zaměstnanci, kteří jsou k dispozici zákazníkům knihovny, zejména na patrových službách, jsou rozeznatelní na první pohled. Hrana externí.



# Ideální stav interní komunikace v NTK 2016 – 2019 (1)

1. Zaměstnanci NTK si jsou vědomi, že pracují ve velkoryse pojatém prostředí moderní instituce se smysluplným posláním a zajímají se o to, co se kolem nich děje a kam knihovna směřuje.
2. Jako domovskou stránku mají nastavenou [wiki.ntkcz.cz](http://wiki.ntkcz.cz), kde prostřednictvím Nejtku a Amplionu sledují aktuální informace a velká část pravidelně aktualizuje a vytváří obsah Wiki intranetu.
3. Zaměstnanci i vedení knihovny sledují webové stránky NTK, stejně tak i podpůrné nástroje externí komunikace – FB NTK, Twitter NTK, FB Kampus Dejvice, Instagram apod.
4. Zaměstnanci i vedení se se zájmem účastní akcí a dění spojených s knihovnou, přicházejí s novými podněty a nápady, cítí se být sounáležití s místem, kde pracují.

# Ideální stav interní komunikace v NTK 2016 – 2019 (2)

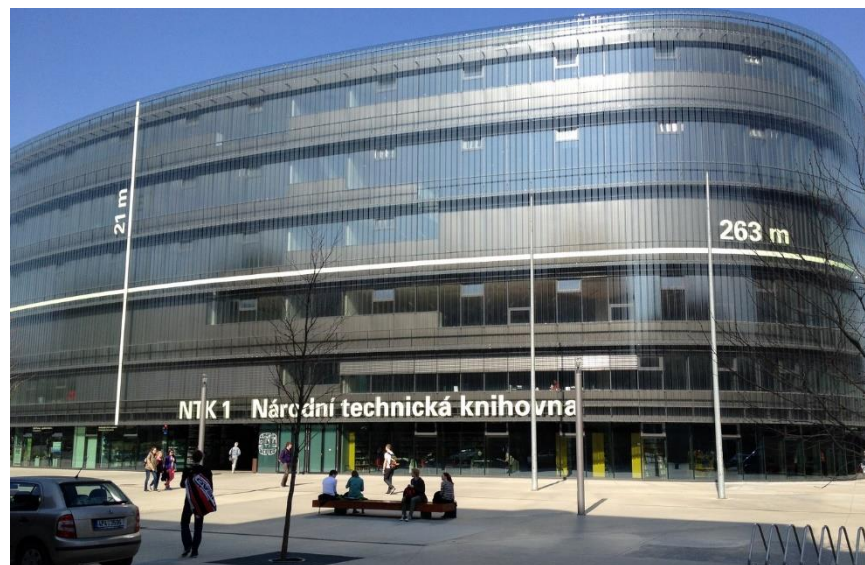
5. Mezi zaměstnanci panuje přívětivá, tvůrčí a dělná profesionální atmosféra.
6. Tato atmosféra se šíří z vedení NTK, které dokáže jak ocenit práci zaměstnanců, tak sdílet stěžejní informace prostřednictvím všech nastavených komunikačních nástrojů. Panuje vzájemná sounáležitost a porozumění v oblasti futura knihovny.
7. Jakákoliv společná setkání zaměstnanců mezi sebou i s vedením knihovny jsou vedena ve stejné atmosféře, tedy přívětivé, tvůrčí, dělné a profesionální.

## 2. Externí komunikace



# Cíl externí komunikace obecně:

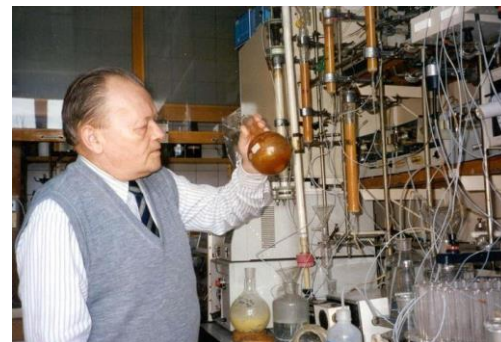
**Dávat veřejnosti na vědomí, že NTK je atraktivním místem, které primárně slouží ke zpřístupňování odborných informačních zdrojů a poskytování vysoce profesionálních služeb studentům, pedagogům, vědeckým a výzkumným pracovníkům v technických a aplikovaných vědeckých oborech, ale je i zajímavým místem pro setkávání odborné i široké veřejnosti.**



# Cílové skupiny:

Externí komunikace NTK by se měla aktivně věnovat pěti cílovým skupinám:

1. Stávající zákazníci, odborná veřejnost
2. Potenciální zákazníci
3. Široká veřejnost
4. Kulturní veřejnost
5. Zahraničí





# Externí komunikace - nástroje:

Webové stránky ([techlib.cz](http://techlib.cz)) - výkladní skříň NTK - vše, co NTK nabízí





# Podpůrné nástroje:

## Sociální sítě

- Facebook NTK
- Twitter NTK
- Instagram NTK
- LinkedIn NTK
- Facebook Kampus Dejvice
- Facebook Galerie NTK
- Facebook NTKino

## Newsletter NTK - přímé oslovení zákazníků

Prostřednictvím newsletteru, webové stránky a sociálních sítí lze teoreticky oslovovat 100 % zákazníků NTK.

# Další podpůrné nástroje:

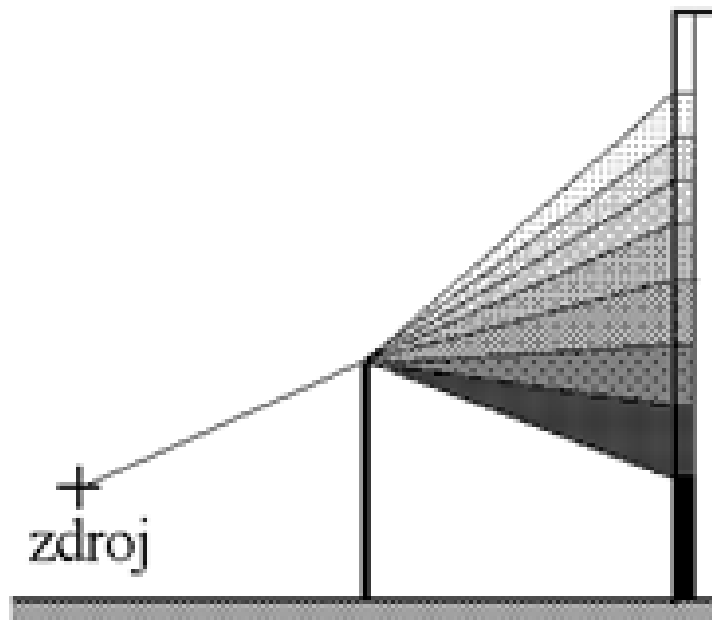
- **Youtube kanál** – nejzajímavější video přednášky a akce v NTK
- **Google kalendář** – přehled akcí v NTK

## Interní support pro orientaci zákazníků NTK:

- **Informace o dění v knihovně** (akce, pronájmy apod.) prostřednictvím tištěných A3 ve stojanech v parteru
- **Letáky o službách knihovny** – k dispozici u služeb a ve stojanech knihovny
- **Zpětná vazba:** sběr a reakce na přání, stížnosti zákazníků
- **Obrazovky NTK** – parter, 3. patro, 2. – 6. NP

# Činnost a přenos

Z pohledu externí komunikace je nejdůležitější aktivní činnost pro stávající zákazníky a odbornou veřejnost. „Kde se něco děje, přitahuje to pozornost a informace se šíří snáze.“



# NTK hybatelem rozvoje Kampusu Dejvice

EFI 3.3.1.: *NTK jako kulturně-společenské centrum pro širokou veřejnost*  
*Zbudování NTK zaplnilo sociální vakuum dejvického kampusu. Úkolem je posílení tohoto procesu a jeho další rozvoj.*

*Posílení pozice knihovny jako sociální a kulturní komponenty dejvického kampusu s přesahem MČ Praha 6.*

Dne 17. 6. 2015 bylo podepsáno nejvyššími představiteli NTK ČVUT, VŠCHT, ÚOCHB, UK a MČ Praha 6 Memorandum o společném zájmu s těmito prioritami:

- kultivace vzhledu veřejného parteru kampusu,
- rozvoj veřejných vzdělávacích, společenských a kulturních aktivit v kampusu,
- výzkumné i vzdělávací projekty a aktivity.



**KAMPUS**  
D E J V I C E

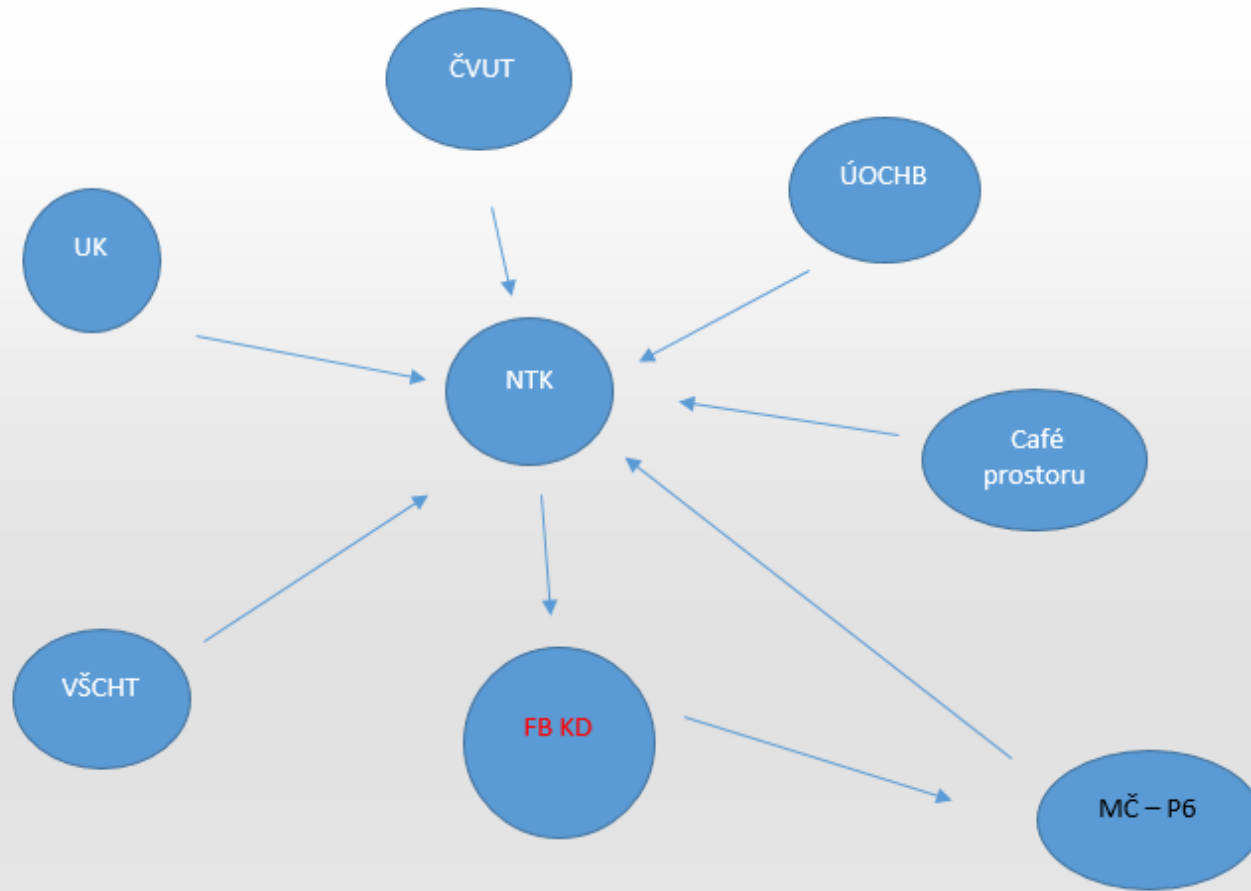


# Stav 2015



# Zdroj informací celého kampusu na jediném místě

I





# NTK a Kampus Dejvice =

**kulturně-společenské centrum pro kampusovou komunitu i širokou veřejnost**



# NTK a Kampus Dejvice =

kulturně-společenské centrum pro kampusovou komunitu i širokou veřejnost





